

OMAAVALVONTARAPORTTI, Yksityiset terveyspalvelut**Laatijat:** Susanna Friman ja Helka Hosia**Hyväksyjä:** Sari Riihijärvi**Seuranta-aika:** 01-04/2025**1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella**

Kuvaa, miten toimintaa on kehitetty palveluiden käyttäjiltä, heidän läheisiltään ja tilaaja-asiakkailta saadun palautteen (kuten asiakaspalaute, muistutus, kantelu) perusteella.

- Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessin uudistaminen ja resurssin vahvistaminen.

2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella

Kuvaa, miten yksikön toimintaa on kehitetty tehtyjen havaintojen ja poikkeamien perusteella. Havainnot ja poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi palvelun ja toiminnan laatuun, asiakkaiden osallisuuteen, henkilöstön riittävyyteen, monialaiseen yhteistyöhön, toimitiloihin, laitteisiin, tietoturvaan ja tietosuojaan.

- Asiakas- ja potilasturvallisuuskäytäntöjen tehostettu viestintä organisaatiolaajuisesti.
- Kuvantamisen ohjeistusten katselmointi ja päivitys.

3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan ja määräysmuutosten perusteella

Kuvaa, miten yksikön toimintaa on kehitetty riskienhallinnan perusteella. Tunnistetut riskit voivat liittyä esimerkiksi palvelun ja toiminnan laatuun, henkilöstöön, työturvallisuuteen (HSE lite -ilmoitukset), asiakas- ja potilasturvallisuuteen, vastuullisuuteen, varautumiseen, tietoturvaan ja tietosuojaan.

- Toimipisteiden omavalvontapulssin kysymysten päivittäminen tietoturva- ja tietosuojatiimin havaintojen perusteella.
- Laajennettu hygieniavastaavien verkostoa ja kehitetty verkoston toimintaa.
- Päivitetty lääkinnällisiä laitteita koskevia ohjeistuksia mm. laitteiden elinkaarihallinnan osalta.
- Aloitettu tilausjärjestelmän kehitystyö leikkaustoiminnan hoitotarvikkeiden jäljitettävyyden parantamiseksi yhteistyössä ohjelmistotoimittajan kanssa.

4. Organisaation oma laadunparantaminen

Kuvaa, miten on kehitetty esimerkiksi palvelun laatua, asiakaskokemusta, työntekijöiden osaamista ja hyvinvointia, sekä toimitilojen ja ympäristön viihtyisyyttä. Tässä kuvataan myös laadunhallintajärjestelmän sisäisistä ja ulkoisista auditoinneista nousseita kehittämistoimia ja vastuullisuustyötä.

- Omavalvontakäyntien toimintamallin laajennus sairaalatoiminnasta kaikkeen toimintaan.
- Yksityisten terveyspalveluiden alueellisten laatujohtoryhmien perustaminen ja toiminnan käynnistys.
- Laatuverkoston toiminnan kehittäminen.
- HaiPro-järjestelmän organisaatiovastuiden tarkennus käyttöönoton jälkeen.
- Pihlajalinnan ohjekirjastoa kehitetty käyttäjänäkökulmasta.
- Asiakaspalvelutoiminnan ohjeiden ja toiminnan yhtenäistäminen.